

First-Class
Postage
Required

FIRST CLASS MAIL

NAME	ADDRESS (STREET AND NUMBER)	CITY	STATE	ZIP CODE
------	-----------------------------	------	-------	----------



**PROBLEMAS CON
LA COMPRA DE
UN VEHÍCULO...
¿ME PUEDE AYUDAR EL DMV?**

Cómo presentar un reclamo al
Departamento de Vehículos Motorizados



PRESENTAR UN RECLAMO AL DMV

Usted debe saber que el DMV cuenta con recursos limitados para revisar y clasificar estos reclamos. Su información será revisada por la División de Investigaciones. **No todos los reclamos son investigados.**

Use el formulario adjunto para presentar un reclamo relacionado a un concesionario de vehículos nuevos o usados, intermediario, desmantelador, servicio de trámites de matrícula, verificador de vehículos, fraude del odómetro, robo de identidad, abuso del permiso o placas para personas con discapacidad, escuela de manejo o escuela para infractores de tráfico. Solo se aceptan reclamos por escrito presentados por medio de este formulario.

Los investigadores del DMV realizan investigaciones **selectivas** de estos titulares de licencia y sus actividades basándose en las prioridades del departamento, patrones de mala conducta y disponibilidad de empleados. Su reclamo se mantendrá en archivo en caso de efectuarse una investigación contra la persona o empresa. Si así fuera, es posible que el DMV se comunique con usted.

Debe saber que aun si el DMV lleva a cabo una investigación, solo puede resultar en un cargo criminal o administrativo en contra del titular de la licencia y puede que no resulte en ninguna compensación económica o indemnización ni para usted ni para otras víctimas. **Su único recurso para recuperarse de una pérdida financiera o para buscar otra solución alternativa, es considerar una demanda civil contra el titular de la licencia.**

RECLAMOS TÍPICOS DENTRO DE LA JURISDICCIÓN DEL DEPARTAMENTO:

- documentos del DMV falsificados/fraudulentos/alterados,
- fraude sobre las millas recorridas (odómetro),
- robo de identidad,
- abuso del permiso o placas para personas discapacitadas,
- concesionarios que no hayan traspasado la matrícula al comprador en 60 días,
- concesionarios que hayan cobrado tarifas excesivas del DMV,
- concesionarios, desmanteladores, servicios de matrícula, escuelas de manejo, etc. sin licencia autorizada,
- ciertas representaciones falsas y fraudulentas,
- incumplimiento a la ley de financiación de las ventas de vehículos motorizados llamada *Motor Vehicle Sales Finance Act*,
- incumplimiento a la ley "Moscone" sobre alquiler de vehículos llamada *Moscone Vehicle Leasing Act*.

CUANDO COMPRE UN VEHÍCULO

Debe saber que:

- es su responsabilidad leer y entender el contrato de venta de su vehículo antes de firmarlo.
- el término "TAL COMO ESTÁ" (*AS IS*) significa exactamente eso. Inspeccione una posible compra con mucho cuidado o haga que la revise un mecánico.
- después de haber firmado el contrato, **no** hay ningún "período de 72 horas" para reflexionar y que le permita regresar el vehículo al concesionario a menos que haya comprado la opción de cancelación del contrato.
- si usted firmó un contrato y después decidió que no quiere quedarse con el vehículo, es posible que tenga que continuar haciendo los pagos como se exija en el contrato. Si usted lo desea puede comunicarse con un abogado para que lo asista. Evadir los pagos puede perjudicar su crédito. El contrato no se cancela con la devolución del vehículo ni lo desliga del acuerdo. El concesionario puede remolcar el vehículo a otro lugar y a usted se le cobrará por los servicios de grúa y almacenamiento.

EL DMV NO PUEDE:

- dar consejo legal o deliberar sobre un caso antes de investigar un reclamo;
- actuar como intermediario para establecer los términos de contrato para el comprador o el concesionario;
- investigar reclamos en contra de particulares al menos que el reclamo sea porque se sospecha fraude en la cantidad de millas registradas del odómetro o falsificación/fraude/alteración de documentos

del DMV o por dedicarse a la venta de vehículos sin estar autorizado para hacerlo.

- recuperar dinero o propiedad para el consumidor;
- investigar la mayoría de los reclamos sobre la condición de vehículos usados; la frase "TAL COMO ESTÁ" (*AS IS*) en un contrato o en una "Guía para el comprador" puesta en la ventanilla de dicho vehículo usado significa que usted, y no el concesionario, tendrá que pagar todos los costos de reparación después de firmarse el contrato; (la Patrulla de Caminos de California se encarga de los problemas del equipo de seguridad);
- resolver disputas sobre dinero que sea adeudado o disputas por otras personas;
- obligar a un concesionario a aceptar la devolución de un vehículo después de firmarse un contrato;
- investigar declaraciones o acuerdos orales hechos por el concesionario sobre el vehículo.

ALTERNATIVAS:

Usted puede buscar una solución por medio de la corte la cual puede otorgar dinero u ordenar otras acciones para ayudarlo a reclamar bienes. Para hacer esto puede comunicarse con un abogado o un despacho jurídico. Los despachos jurídicos pueden brindar asesoría legal gratis o representar a personas que no puedan pagar por dichos servicios. La información sobre los despachos jurídicos se encuentra en las "páginas blancas" de su directorio telefónico local.

Usted tiene la opción de presentar un caso ante la corte para reclamos por demandas menores llamada *Small Claims Court* donde las demandas se limitan a \$10,000 dólares. Algunas cortes proveen asesores para explicar los procedimientos y cómo presentar una demanda. Para encontrar una de tales cortes busque en las "páginas blancas" de su directorio telefónico local bajo el título del gobierno del condado llamado "*County Government, Small Claims Court*".

Muchos consumidores opinan que vale la pena comunicarse con la junta local llamada *Better Business Bureau* para presentar reclamos contra negocios del área. También, muchas estaciones locales de televisión y radio ofrecen asistencia gratuita al consumidor por medio de un número de teléfono o dirección especial.

OTROS RECURSOS DEL DMV:

Ventas de vehículos entre particulares: problemas con el traspaso del título y la matrícula

- Comuníquese con la oficina más cercana del DMV. Consulte la sección del gobierno estatal de su directorio telefónico para obtener el número de teléfono y la ubicación.

Información sobre la ley sobre vehículos nuevos defectuosos llamada *Lemon Law*.

- Comuníquese con la junta de vehículos motorizados nuevos llamada *New Motor Vehicle Board*. Llame al (916) 445-1888.

Información sobre fianzas para concesionarios que hayan cerrado su negocio, cómo registrar un reclamo contra una fianza de concesionario.

- Comuníquese con la unidad de licencias de oficios del DMV llamada *Occupational Licensing Unit*. Llame al (916) 229-3126, de lunes a viernes entre las 8 a.m. y las 5 p.m.

PARA PRESENTAR UN RECLAMO:

Antes de presentar un reclamo ante el DMV, trate de resolver el problema con la otra parte o empresa. Si sus intentos no dieron resultado y desea presentar información para los expedientes del DMV, complete el Formulario para Presentar un Reclamo (INV 172A) que se adjunta e incluya fotocopias de todos los documentos relacionados con el reclamo. No envíe documentos originales.

Vea el reverso del formulario adjunto para obtener las ubicaciones de las oficinas en todo el estado. Envíe el reclamo y las fotocopias de los documentos a la oficina de investigaciones del distrito llamada *Investigations District Office* que esté más cercana al lugar donde ocurrió la venta o donde se localiza el concesionario. Recuerde que por medio de las demandas civiles o menores usted puede reclamar daños o reembolso por pérdidas que haya sufrido. El DMV no puede ayudarlo en este aspecto del problema.

SECCIÓN 4 — RECLAMO (continuación) SI NECESITA MÁS ESPACIO, AGREGUE MÁS PÁGINAS

SECCIÓN 5 — INSTRUCCIONES PARA ENVIAR POR CORREO

Para ayudar a explicar los detalles de su reclamo, **USTED DEBERÁ PROVEER FOTOCOPIAS DE AQUELLOS DOCUMENTOS RELACIONADOS CON SU RECLAMO.** (Incluya: contratos, garantías, recibos, cheques cobrados, órdenes de reparación, fotografías, cartas).

—NO ENVÍE DOCUMENTOS ORIGINALES—

FOTOCOPIE ESTE RECLAMO DESPUÉS DE COMPLETARLO. GUARDE UNA COPIA PARA SUS ARCHIVOS.

- Envíe por correo este reclamo y las copias de los documentos justificativos a la oficina de investigaciones más cercana al lugar donde ocurrió el incidente (vea la lista a continuación).

**SI NO PROVEE DOCUMENTOS JUSTIFICATIVOS
LA RESPUESTA A SU RECLAMO PUEDE DEMORARSE**

SECCIÓN 6 — OFICINAS DE INVESTIGACIONES DEL DEPARTAMENTO DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

CIUDAD	DIRECCIÓN	CÓDIGO POSTAL
Artesia	17100 South Pioneer Boulevard, Ste. 320	90701-2762
Bakersfield	7000 Schirra Court	93313-2117
Brisbane	150 North Hill Drive, Ste. 29	94005-1025
Chula Vista	30 North Glover Avenue	91910-1040
El Monte	3204 Rosemead Boulevard, Ste. 202	91731-2912
Fresno	2510 South East Avenue, Ste. 100B	93706-8007
Milpitas	860 Hillview Court, Ste. 100	95035-4567
Mission Hills (Granada Hills)	15455 San Fernando Mission Blvd., Ste. 305	91345-1353
Los Angeles (Inglewood)	621 N. La Brea Avenue	90302-3006
Los Angeles (LA Metro)	3615 South Hope Street	90007-4370
Los Angeles (Lincoln Park)	3529 North Mission Road	90031-3120
Riverside	6296 Rivercrest Drive, Ste. A	92507-0738
Rocklin	4240 Rocklin Road, Ste. 11	95677-2862
Orange	750 The City Drive, Ste. 200	92868-6902
Sacramento	8259 Demetre Avenue, MS/L219	95828-0932
San Diego	4375 Derrick Drive	92117-4990
San Diego (Mission Valley)	2878 Camino Del Rio South, Ste. 310	92108-3847
Stockton	1507 East March Lane, Ste. B	95210-5625
Vallejo	200 Couch Street	94590-2904
Ventura	1732 Palma Drive, Ste. 202	93003-5717
West Covina	800 South Glendora Avenue, Rm-100	91790-4201